



**Expediente No. 011-03-2016-DEN**

**RESOLUCIÓN NO. 02- AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS TRECE HORAS CON DIEZ MINUTOS DEL VEINTICINCO DE ABRIL DE DOS MIL DIECISEIS.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por F.P.V. contra CREDOMATIC DE COSTA RICA, **SE RESUELVE:**

**RESULTANDO**

1. Que el señor F.P.V. presentó denuncia en contra de CREDOMATIC DE COSTA RICA, el día diecisiete de marzo de dos mil dieciséis, cuya pretensión es la supresión de datos por parte de la denunciada.
2. Que mediante Resolución No. 02 de las trece horas diez minutos del veinticinco de abril de dos mil dieciséis, esta Agencia resolvió: *“En la forma expuesta por el señor F.P.V. se admite la denuncia interpuesta, de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de **TRES DÍAS HÁBILES**, se ordena el traslado de cargos a **CREDOMATIC DE COSTA RICA** a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de que la prueba sea testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados”.*
3. Que CREDOMATIC DE COSTA RICA, presentó el informe solicitado mediante escrito recibido en LA PRODHAB el día dos de mayo de dos mil dieciséis.



4. Que el presente procedimiento se ha observado las prescripciones de Ley.

### CONSIDERANDO

**I- Hechos Probados:** Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1- Que el señor F.P.V. presentó denuncia en contra de CREDOMATIC DE COSTA RICA, el día diecisiete de marzo de dos mil dieciséis, cuya pretensión es la supresión de datos por parte de la denunciada (Ver folio 01 al 03).

2- Que el denunciante mantiene una deuda pendiente con la denunciada. (ver folio 01).

3- Que la denunciada a través del correo electrónico [cobroleinforma@credomatic.com](mailto:cobroleinforma@credomatic.com) hizo gestiones de cobro al denunciante al correo electrónico [xxxxxxxxx@yahoo.com](mailto:xxxxxxxxx@yahoo.com). (Ver folios 007 a 015).

**II- Hechos No Probados:** Ninguno de importancia para resolución de la presente denuncia.

**III- Sobre las excepciones presentadas:** 1- **Falta de competencia:** Opone la denunciada la excepción dicha, y sustenta su petitoria en el artículo 59 del Reglamento a la Ley No. 8968, argumentando que las bases de datos de CREDOMATIC DE COSTA RICA, son internas. Para este particular se impone la aplicación de lo indicado en el Reglamento a la Ley No. 8968: **“Artículo 67. Traslado de cargos. Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe**



sobre la veracidad de los cargos y **aporte la prueba que estime pertinente**. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento.” **(El resaltado no es del origina)**. De conformidad con lo anterior, queda claro que quien alegue una situación o hecho en particular debe probarlo. Por lo tanto correspondía a la denunciada aportar toda la prueba pertinente para demostrar ante esta Agencia que sus bases de datos son internas, situación que se echa de menos en el informe rendido. Pero además de lo anterior, la Agencia solicitó, de oficio, a la entidad denunciada como prueba para mejor resolver, el consentimiento informado del denunciante, mismo que rola a folio treinta y siete del expediente. Como se logra observar de dicho documento, en el mismo se indica: “(...) *que entiendo y autorizo que la información de la base de datos **podría ser trasladada al extranjero** para efectos de almacenamiento y respaldo de la misma así como para la aprobación de transacciones internacionales llevadas a cabo con la tarjeta o transacciones bancarias internacionales **por lo que para esos efectos autorizo la transferencia de mi información**“...Expresamente autorizo que la información del suscrito sea utilizada para recibir comunicaciones por cualquier medio tecnológico disponible, además para los efectos antes indicados; además de que podrán acceder, copias, transmitir, recopilar, difundir, recopilar, difundir o compartir, retener, tratar, recopilar, almacenar, **ceder o transferir** información relativa a mis datos personales, incluyendo pero no limitado, los datos de uso restringido, de acuerdo a lo que se ha manifestado en este documento”. **(Resaltado no es del original)**. El artículo 2, inciso c) del Reglamento a la Ley No. 8968, define: “Base de Datos interna, personal o doméstica: cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales públicos o privados mantenidos por personas físicas o jurídicas con fines exclusivamente internos, personales o domésticos, siempre y cuando éstas **no sean vendidas, o administradas con fines de distribución, difusión o comercialización**.” **(El resaltado no es del original)**. En virtud de lo anterior, no es de recibo el argumento de la denunciada referente a que sus bases de datos son internas y por lo tanto están sustraídas de la aplicación de la Ley No. 8968. Como*



logra observarse del consentimiento aportado, al menos en la base de datos donde fueron recopilados los datos personales del denunciante se “*accede, copia, transmite, recopila, difunde, comparte, retiene, trata, recopila, almacena, cede o transfiere la información relativa a los datos personales, incluyendo pero no limitado, los datos de uso restringido*”, **(el resaltado no es del original)** aunado al hecho de que en el informe rendido, la denunciada se limita a hacer una mera mención de tal condición sin preocuparse por demostrar su dicho. Además de todo lo anterior, de dicho consentimiento informado se logra desprender que existe un margen excesivamente amplio de terceros que puedan recibir la información personal del denunciante, por vía de transferencia, lo cual implica al menos difusión y distribución, si no comercialización también; situación que implica además, de conformidad con el artículo 21 de la Ley No. 8968 el deber de inscripción de esas bases de datos, pero sobre todo el hecho de que no estamos en presencia de una base de datos interna. Así las cosas, y de confirmad con lo indica en el artículo 2 de la Ley No. 8968, que señala que: “*que esta Ley será de aplicación a los datos personales que figuren en bases de datos automatizadas o manuales, de organismos públicos o privados , y a toda modalidad de uso posterior de estos datos*” queda absolutamente claro que la Agencia tiene la competencia por ley para conocer del presente procedimiento, quedando la base de datos denunciada excluida de la excepción indicada en el artículo supra indicado, según su párrafo segunda, toda vez que, se reitera, no se trata de una base de datos con fines exclusivamente internos, personales o domésticos. **2. Falta de derecho:** Sobre el particular, el Reglamento a la Ley No. 8968: “**Artículo 58. Inicio del procedimiento de Protección de Derechos.** *Cualquier persona que ostente un derecho subjetivo o un interés legítimo puede denunciar, ante la Agencia, que una base de datos pública o privada actúa en contravención de las reglas o los principios básicos para la protección de los datos y la autodeterminación informativa, establecidas por la Ley y el presente Reglamento. Asimismo, la Agencia podrá de oficio iniciar un procedimiento tendiente a verificar si una base de datos, está siendo utilizada o no,*



*conforme a la Ley y al presente Reglamento (...)*”. Lo anterior entendiendo *El derecho subjetivo* como la facultad de obrar, de gozar de una cosa o de exigir de alguien un comportamiento determinado para la satisfacción de intereses humanos, facultad ésta reconocida por el derecho objetivo, y el *interés legítimo*, no como es un mero interés por la legalidad de la actuación de la autoridad o de un tercero, si no como la existencia de un interés personal, individual o colectivo, que puede estar vinculado a la esfera económica, personal, profesional o de otra índole del individuo. En el caso que nos ocupa, si bien la denunciada alega que las manifestaciones del presunto acoso carecen de un medio para ubicarlas temporalmente, y que no se aporta un marco de referencia y siendo que tienen una cartera de clientes amplísima, se ve imposibilitada para realizar las averiguaciones, considera esta Agencia que al tratarse de una solicitud de supresión de datos, de conformidad con el artículo 7 inciso 2) de la Ley NO. 8968, que señala: **Derecho de rectificación:** *Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos, en concordancia con el artículo 25 del Reglamento a dicha Ley:* **Artículo 25. Derecho de supresión o eliminación.** *El titular podrá solicitar en cualquier momento al responsable, la supresión o eliminación total o parcial de los datos personales del titular, de manera definitiva, resulta a todas luces claro que al denunciante le asiste un derecho (el de rectificación y/o supresión) suficiente para acudir a esta instancia a solicitar lo indicado.* **3. Falta de legitimación ad causam pasiva:** Siendo que se ha demostrado que la Agencia posee la competencia en razón de la materia, que al



denunciante le asiste un derecho de rectificación, de conformidad con la ley No. 8968, en los términos dichos, y que además la denunciada es la responsable de la base de datos en la que el denunciante pretende ejercer sus derechos, resulta improcedente la excepción interpuesta de falta de legitimación pasiva. **4. Excepción de contra no cumplido:** Esta excepción está referida al incumplimiento de un contrato mercantil en virtud de una relación comercial que mantenían las partes, lo cual es un tema que escapa a la competencia que por ley le corresponde a esta Agencia, y que eventualmente deberán las partes acudir a la vía judicial que corresponda, por lo cual debe declararse sin lugar. Por las razones de hecho y de derecho indicadas supra, se declaran sin lugar las excepciones interpuestas de falta de competencia, falta de derecho y falta de legitimación *ad causam* pasiva, y de contrato no cumplido, procediéndose de seguido a resolver por el fondo el presente asunto.

**IV- Sobre el fondo:** Indica el denunciante que mantiene una deuda con la denunciada y que en varias ocasiones les ha indicado que no le hagan llamadas al trabajo y que la gestión de cobro se haga vía correo electrónico pero hacen caso omiso. Pretende con el presente procedimiento que la denunciada deje de llamar a los números de trabajo, personales, el de la esposa y familiares cercanos, así como notificaciones a la casa o lugar de trabajo. Puntualmente, los números telefónicos que desea que se supriman son **0000-0000 (casa), 0000-0000 (celular), 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000 y 0000-0000**. Por su parte, la denunciada indica que, si bien es cierto existe una deuda por parte del denunciante, la prueba que aporta no cumple con lo indicado en el artículo 295 de la Ley General de Administración Pública. Agrega además que al existir a su favor un derecho de crédito, esto la legitima para que mediante medios lícitos pueda efectuar una gestión directa al deudor para procurar el pago del crédito que no honró. Si bien es cierto la Agencia reconoce que lleva razón la denunciada en cuanto a los requisitos legales de la prueba que se aporte, es menester indicar que para la resolución de este caso,



dicha prueba que rola a folios 007 y siguientes resulta irrelevante, pues la misma no aporta elemento alguno que permita a esta Agencia arribar a una conclusión. Sobre el argumento del derecho de crédito y por consiguiente el derecho de realizar la respectiva gestión de cobro que le asiste a la denunciada, es criterio de esta Agencia que si bien es cierto existe un derecho de la parte acreedora para realizar la gestión de cobro, ese derecho debe de tener límites de razonabilidad y proporcionalidad. Así las cosas, se entiende que los números telefónicos de la casa de habitación como del celular del denunciante, se constituyen en medios idóneos para la gestión de cobro, no así el número telefónico del trabajo, pues no podría inferirse la necesaria proximidad con el centro de intereses del deudor. Esto aunado al hecho de que un exceso en las gestiones de cobro que eventualmente realice el acreedor al lugar de trabajo del denunciante, podría provocar una obstrucción al desarrollo de sus labores, que genere un problema con su patrono y eventualmente implicar incluso un despido. Ahora bien, debe quedar claro que, el hecho de que se ordene la supresión del número telefónico del trabajo, no inhibe el derecho del acreedor a tener un medio de contacto mediante el cual se pueda realizar la correspondiente gestión de cobro, sin que ello implique un quebrando al derecho a la intimidad consagrado en el artículo 24 Constitucional (criterio que ya ha sostenido la PRODHAB en repetidas ocasiones). En este mismo sentido, se logra inferir de la denuncia que el denunciante lo que pretende es ejercer el derecho de rectificación que prevé el artículo 7 de la Ley No. 8968: **ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona: Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud.(...)** **2.- Derecho de rectificación: Se garantiza el derecho de obtener, llegado el caso, la rectificación de los datos personales y su actualización o la eliminación de estos cuando se hayan tratado con infracción a las disposiciones de la presente ley, en**





*particular a causa del carácter incompleto o inexacto de los datos, o hayan sido recopilados sin autorización del titular. Todo titular puede solicitar y obtener de la persona responsable de la base de datos, la rectificación, la actualización, la cancelación o la eliminación y el cumplimiento de la garantía de confidencialidad respecto de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, les corresponderá a sus sucesores o herederos, lo procedente es ordenar la supresión de los números telefónicos del lugar de trabajo del denunciante, no así los números de teléfonos de la casa y celular, por las razones ya dichas. Por todo lo anterior, lo procedente es declarar parcialmente con lugar el presente Procedimiento de Protección de Derechos, y consecuentemente, ordenar a la entidad denunciada suprimir de su base de datos los siguientes números telefónicos del lugar de trabajo del denunciante: **0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000**. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto al quejoso como a la PRODHAB en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, para el efectivo archivo de las presentes diligencias y la desestimación de las sanciones correspondientes De no cumplir lo antes indicado, estaría incurriendo en la causal de sanción prevista del artículo 30 inciso e), denominada “faltas graves”; el cual a continuación se transcribe: “ARTÍCULO 30.- Faltas graves Serán consideradas faltas graves, para los efectos de esta ley:(...) e) Negarse injustificadamente a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco”. Correspondientemente, en caso de incumpliendo, sin necesidad de ulterior resolución se tendrá por impuesta una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la Ley N°8968, misma que se debe fijar prudencialmente en DIEZ salarios base del cargo de Auxiliar Judicial 1 (Técnico Judicial 1), según la Ley de Presupuesto de la República. Ello representa a la fecha un monto de CUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL COLONES (¢4.638.000,00) los cuales deberán ser depositados de inmediato en la cuenta cliente en colones del Banco de*





**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

Costa Rica número SINPE: 1501001030443001 a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 4, 5, 7 de la Ley N° 8968, y los artículos 12, 13, 14, 26, y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

Se parcialmente con lugar la presente denuncia. Se ordena a CREDOMATIC DE COSTA RICA suprimir de su base de datos los siguientes números telefónicos del lugar de trabajo de la denunciante: **0000-0000, 0000-0000, 0000-0000, 0000-0000**. Lo anterior deberá realizarse y notificarse tanto a la quejosa como a la PRODHAB en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, para el efectivo archivo de las presentes diligencias y la desestimación de las sanciones correspondientes. Caso contrario y sin necesidad de ulterior resolución que así lo ordene, se impondrá a la denunciada una sanción de DIEZ SALARIOS BASE, equivalentes a la fecha a CUATRO MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL COLONES (¢4.638.000,00), los deberá depositar en un plazo máximo de CINCO DÍAS HÁBILES, en la cuenta cliente en colones del Banco de Costa Rica número SINPE: 1501001030443001 a nombre de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. Firme la presente resolución, archívese el expediente. Contra lo aquí resuelto cabrán los recursos de Reconsideración y Apelación, mismos que deberán ser interpuestos dentro los TRES DIAS hábiles posteriores a la notificación del fallo. **NOTIFIQUESE.**

**Máster. MAURICIO GARRO GUILLEN**

**Director Nacional**

**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**

**PRODHAB**